REGIONE LIGURIA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 19 Del 03 novembre 2023

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
CORRADO	Leda Rita	Componente
MAGGIANO	Liana	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX / FASTWEB SPA – PROCEDIMENTO GU14/607595/2023.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTO l'Accordo Quadro vigente tra l'autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTA l'istanza della società XXXXX, del 15/05/2023 acquisita con protocollo n. 0128906 del 15/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l’utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

Numerazione storica cliente 018XXX594 viene chiesto trasloco. Operazione di richiesta effettuata come da allegati. Si precisa che stessa parte istante ha anche avuto conferma tramite servizio clienti. Tuttavia il gestore non solo non effettua trasloco ma attiva nuovo impianto (che doveva essere propedeutico) al trasloco. La numerazione ex novo è 0182 XXX126. Ad oggi dopo mesi nessun riscontro è , l’azienda non può avere l’utilizzo dei servizi per la propria numerazione. Al fine di scongiurare la perdita della stessa oltre che le richieste economiche si provvede ad avvio GU5.

- Richieste: Si chiede al gestore lo storno dell'eventuale posizione debitoria oltre che, ritiro pratica di recupero crediti. In aggiunta indennizzo per mancato e, ritardato trasloco ad oggi (da quantificarsi) non si esclude perdita della numerazione. Ad oggi gli indennizzi quantificati meramente indicativi in attesa di riscontro al GU5.

2. La posizione dell’operatore

Nella propria memoria l’Operatore ha evidenziato quanto segue:

In data 26.06.2019 la società istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento con Fastweb (doc. 1), chiedendo la portabilità della linea oggetto del procedimento. Successivamente il cliente ha chiesto il trasloco della linea ad un diverso comune di Ceriale Via Aurelia da comune di Albenga Via dell’Agricoltura. Tuttavia, Fastweb verifica l’infattibilità del trasloco della linea lo ha comunicato al cliente tramite SMS. Come emerge dalla schermata sovrastante l’utente è stato attivato presso la nuova sede con la stessa tecnologia e apparato e con la nuova numerazione 0182077126, numerazione che è quella pubblicizzata anche sul web

Circa la perdita del numero, come comunicato nei due GU5 promossi dall'istante, la numerazione è stata restituita al donor Tim, altro Fastweb non poteva fare

Per quanto documentato le richieste dell'istante sono infondate.

Difatti:

1. La portabilità della numerazione da un Comune all'altro è infattibile;

2. La numerazione è stata correttamente restituita al Donor Tim; l'utente può eventualmente recuperarla soltanto da quest'ultimo gestore (come comunicato nel gu5);

3. Le fatture sono dovute.

In conclusione, nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti oggetto di contestazione. Si chiede il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente nei confronti di Fastweb S.p.A., in quanto inammissibili, infondate e non provate, in fatto e in diritto.

3. Replica Istante

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

Si contesta quanto indicato e scritto dal gestore per le seguenti motivazioni:

1-La richiesta di trasloco non implica la perdita della numerazione, di fatto viene attivata ex novo utenza per permettere poi detta operazione di trasloco. Laddove il gestore impossibilitato avrebbe dovuto avvisare il cliente e, lo stesso accettare detta perdita della numerazione cosa che chiaramente non è stata fatta.

2-Il gestore asserisce di aver inviato messaggio a parte istante. Tale affermazione non solo non risulta essere supportata da alcuna evidenza di consegna ma altresì non è supportata da alcuna accettazione da controparte né evidenzia in alcun modo la procedura ed eventuale perdita della numerazione storica.

3-L'evidenza fornita dal gestore laddove su "GOOGLE "è presente nuova numerazione conferma solo ed esclusivamente che, stessa parte istante oltre al disagio ha dovuto anche avviare operazioni di marketing-pubblicitarie a

proprio carico per "limitare i disagi" patiti. Ad oggi quindi tutte le richieste formulate sia in termini di storno che, di indennizzo sono da ritenersi meritevoli di accoglimento senza alcuna esclusione.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

La richiesta di storno dell'eventuale posizione debitoria non può essere accolta in quanto generica: l'istante non specifica né l'ammontare delle somme di cui chiede lo storno, né fornisce alcuna documentazione atta a dimostrare l'effettiva sussistenza e consistenza degli addebiti che ritiene non dovuti, né fornisce alcun altro elemento idoneo a consentire a questo comitato di verificare la fondatezza o meno della richiesta.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancato o ritardato trasloco, è bene evidenziare che il trasloco della linea fissa ha lo scopo di mantenere il proprio numero di telefono anche se si cambia domicilio e/o residenza. Il trasferimento della linea telefonica Fastweb è possibile, però, solo se il cambio di indirizzo avviene all'interno dello stesso distretto telefonico.

In esito all'istruttoria, risulta pacifico fra le parti che l'istante ha chiesto il trasloco della numerazione 018X XX594 dal comune di Albenga al comune di Ceriale. Tuttavia, per motivi di ordine tecnico in quanto la portabilità da un Comune ad un altro risulta infattibile, come comunicato all'utente, ed era necessario, per ottenere il servizio presso il nuovo indirizzo, attivare una nuova numerazione, gratuitamente, come ha effettivamente fatto l'Operatore.

Dopo aver attivato il servizio nella nuova sede con il n. 0182 077XXX, l'utente presenta due istanze GU5 con la richiesta di riattivazione del vecchio numero n. 018X XX594, la prima istanza viene rigettata in quanto: *"il trasloco risulta effettuato da tempo e i servizi sono tuttora attivi col nuovo n. 0182 XXX126, assegnato al posto del n. 018X XX594 impossibile da mantenere per cambio distretto. L'istante era informato, come dichiarato nel GU5",* e la seconda dichiarata inammissibile in quanto "*avente ad oggetto richiesta di riattivazione della medesima utenza, cessata a seguito di trasloco per impossibilità di mantenimento della stessa*

(distretto differente), come evidenziato nell'ambito del citato provvedimento, definito con rigetto. L'utenza potrà eventualmente essere recuperata solo ed unicamente dal donor TIM, comunicando a quest'ultimo il seguente codice di cessazione: CN014279923)"

La natura degli impedimenti riscontrati, non imputabili all'operatore, preclude di conseguenza il diritto agli indennizzi previsti dalle Condizioni di Contratto e dalla Carta Servizi nonché dall'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, avendo altresì Fastweb informato l'istante, circa le motivazioni che avevano impedito l'effettuazione del trasloco.

Alla luce di quanto precede, non sussiste la possibilità di erogare alcun indennizzo per il mancato trasloco del n. 018XXX594.

Parimenti non si ritiene possibile accordare alcun indennizzo per la perdita della numerazione in quanto l'Operatore Fastweb ha già precisato, sia nelle memorie del GU5 sia nel fascicolo documentale, che l'utenza n. 018X XX594 è ritornata nella disponibilità del precedente gestore al quale, l'utente, potrà rivolgersi per il suo recupero, mentre un'eventuale richiesta di ripristino della predetta utenza non sarebbe materialmente attuabile dall'odierna convenuta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXX nei confronti di FASTWEB, il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle

controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO	IL PRESIDENTE
Tiziana Salvatori	Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.L.gs. n. 82/2005 e s.m.i.)